



HITEL & LÍZING

BG Hitel & Lízing¹ Panaszkezelési Tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Célunk, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek azok gyors megoldásához hozzájárulhatnak. Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon munkatársainkhoz személyesen (1025 Budapest, Szépvölgyi út 6.), vagy telefonon (06-1-439-2138).

A szóbeli megkeresését személyesen minden munkanapon nyitvatartási időben, hétfőn, szerdán és csütörtökön 8.00-tól 16.00-ig, kedden 8.00-tól 18.00-ig, pénteken 8.00-tól 14.00-ig, telefonon pedig hétfőn, szerdán és csütörtökön 8.00-tól 16.00-ig, kedden 8.00-tól 20.00-ig, pénteken 8.00-tól 14.00-ig tudjuk fogadni.

Felhívjuk a figyelmét, hogy Veszélyhelyzet² ideje alatt a panasz benyújtása kizárólag írásban - ideértve az elektronikus utat is - vagy telefonon történhet.

Munkatársaink igyekeznek valamennyi kérdésére választ adni. Amennyiben bármilyen hibára derül fény, kollégáink tájékoztatni fogják a hiba orvoslásának módjáról is.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletesen és maradandóan kívánja jelezni, vagy esetleg szóbeli panaszát nem az Ön teljes megelégedésére orvosoltuk, Önnek lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében egy Panaszbejelentő Nyomtatványt dolgoztunk ki. A nyomtatvány az oldalról letölthető és e-mailben is elküldhető. Természetesen "hagyományos" módon, levélben tett panaszát is vizsgáljuk, továbbá használhatja a Magyar Nemzeti Bank formanyomtatványát is, mely oldalunkról szintén letölthető.

¹ BG Magyarország Lízing Zrt., BG Finance Zrt.

² Veszélyhelyzet: jelen tájékoztató vonatkozásában a Kormány által a 2020. év első felében a koronavírus járvány kapcsán, az Alaptörvény 53. cikk (2) bekezdésében meghatározott eredeti jogalkotói hatáskörében - a 2020. évi XII. törvény rendelkezéseire figyelemmel – elrendelt veszélyhelyzetet.

Amennyiben panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

Írásbeli panaszát megküldheti:

- a BG Hitel & Lízing központi címére (1025 Budapest, Szépvölgyi út 6.)
- a BG Hitel & Lízing e-mail címére (panasz@bg.hu, info@bg.hu)
- a BG Hitel & Lízing weboldalán található panaszbejelentő nyomtatvány segítségével
- a BG Hitel & Lízing részére faxon: (06-1) 439-2139

A BG Hitel & Lízing a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel a panasz beérkezését követő 30 napon belül – **illetve a Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejáráttól számított további 30 napon belül** - teljesíti, és Önnek írásban megküldi. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről Önt az indok pontos megjelölésével tájékoztatjuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, az térítésmentes.

Amennyiben panasz ügyét a BG Hitel & Lízingnek - a fent ismertetett panaszkezelési eljárás keretében - nem sikerül az Ön számára megnyugtatóan rendezni, a panasz elutasításra kerül vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos – **Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejáráttól számított további 30 napos** – törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telik el, akkor az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet, amennyiben Ön magánszemély (fogyasztónak minősülő ügyfél):

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**hoz fordulhat (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: +36 80 203 776, fax: +36 1 489 9102, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
 - (i) a Pénzügyi Békéltető Testület szabályzatában foglaltaknak megfelelő módon fordulhat a Felügyelet mellett működő **Pénzügyi Békéltető Testülethez**:

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf.:172.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

- (ii) bírósági keresettel bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetés).

A Felügyelet fogadja a panaszokat és megküldi Számunkra kivizsgálásra egyben tájékoztatást kérve az eredményről, azonban nem avatkozhat be a közöttünk és ügyfeleink polgári jogi (szerződéses) viszonyaiba. A Felügyelet által kialakított vélemény nem perdöntő, egy esetleges perben a bíróságot nem kötelezi. A Felügyelet által Számunkra továbbított írásbeli bejelentést kötelesek vagyunk érdemben kivizsgálni, és ennek eredményéről Önt, illetve a Felügyeletet tájékoztatni.

Amennyiben Ön nem magánszemély és a panasz ügyét a BG Hitel & Lízingnek - a fent ismertetett panaszkezelési eljárás keretében - nem sikerül az Ön számára megnyugtatóan rendezni, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos – **Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejárattól számított további 30 napos** – törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telik el, akkor jogorvoslati lehetőségként bírósági keresettel bírósághoz fordulhat.

Tájékoztatjuk, hogy a 145/2020. (IV. 22.) Korm. rendelethez figyelemmel, amennyiben az ügyfelek nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és bejelentési kötelezettségének teljesítése a Veszélyhelyzet ideje alatt a Veszélyhelyzet okán nem volt lehetséges, akkor a Veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül teljesített nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és bejelentési kötelezettség határidőben teljesítettnek minősül.

Panaszkezelési Szabályzatunkat letöltheti honlapunkról (www.bg.hu) és megtekintheti üzlethelyiségünkben (1025 Budapest, Szépvölgyi út 6.).

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott. Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal munkatársainkhoz.

Budapest, 2020. június 15.

BG Magyarország Lízing Zrt.
BG Finance Zrt.