

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK, VALAMINT A 40/2013. (XII.29.) SZÁMÚ MNB
RENDELET ALAPJÁN

Felek adatai

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	Reg- Finance Zrt. (1116 Budapest, Barázda u. 42., tel.: 06-1/489-0918, fax: 06-1/489-0919, e-mail cím: info@reg-finance.hu, képv.: Bartha István igazgatósági tag)

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám/e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben kér választ):	
Panasz előterjesztésének MÓDJA:	<u>Szóbeli panasz:</u> („x” jelöléssel ellátva jelezni) a.) személyesen b.) telefonon
Értesítés/tájékoztatás (válasz) módja:	a.) ajánlott, tértivevényes levél b.) személyesen c.) e-mailben
Csatolt dokumentumok (személyes panasz esetén, pl. igazolás, számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye:*

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel IDŐPONTja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[MNB rendelet 1.6. pontja A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni.

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. (amennyiben a szóbeli panaszkezelésen és tájékoztatáson felül írásbeli választ igényel)

Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő **30 naptári napon belül** kell megküldeni.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. kölcsön):

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz leírása, a panasz okának és a konkrét igényeknek megfelelően:

Kelt:

Aláírás:

.....

panaszt bejelentő ügyfél

Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző neve:

.....

Aláírása:

.....

Szóbeli személyes panaszbejelentés esetén:

Jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Dátum: Ügyfél aláírása:.....