



REG-FINANCE
Pénzügyi és Szolgáltató zártkörűen működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzat

2019.

Hatálybalépés napja:	2019. március 1.
Jóváhagyta:	Hatvani Dániel igazgatósági tag



REG-FINANCE ZRT. Panaszkezelési szabályzat

Tartalom

1. BEVEZETÉS	3
3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA	4
4. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK BEKÉRÉSE, ADATVÉDELEM	4
5. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	5
6. PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG, PANASZKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS JOGORVOSLAT	7
7. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	9
8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	9



1. BEVEZETÉS

TÖRVÉNYI, SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény;
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény;
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) kormányrendelet;
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII. 17.) rendelete;
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- Az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete;
- A Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. kormányrendelet.

A REG-FINANCE Pénzügyi és Szolgáltató Zrt. (Cím: 1044 Budapest, Óradna u. 5., Cg.: 01-10-044035, Adószám: 11803601-2-41, PSZÁF engedély szám: 106/1999/F számú határozat, továbbiakban Társaság) az alábbiak szerint végzi az Ügyfelek panaszainak kivizsgálását, annak eredményéről történő Ügyfél-tájékoztatót, a panaszok nyilvántartását.

A Társaság a panaszbejelentések kezelését a fenti jogszabályokban foglaltaknak, továbbá a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvényben (a továbbiakban: 2014. évi XL. törvény) foglaltaknak megfelelően végzi.

TÁRSASÁGUNK ADATAI

Cégnév: REG-FINANCE Zrt.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 01-10-044035

Székhely: 1044 Budapest, Óradna utca 5.

Általános telefonszám: 06-30/411-1114

Panaszkezelés: 06-20/494-9517 (rögzített)

Fax: 06-1/999-7912

E-mail: info@reg-finance.hu

Adószám: 11803601-2-41

A REG-FINANCE Zrt. a Magyar Nemzeti Bank (korábban PSZÁF) 106/1999/F számú engedélye alapján folytatja tevékenységét.

DEFINÍCIÓK

Ügyfél: fizetési késedelemmel rendelkező adós, adóstárs, kezes és zálogkötelezett, továbbá azon személy, aki szerződés vagy jogszabály alapján az adott fizetési kötelezettségért helytállni köteles.

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az ügyfelekkel szemben fennálló követeléseket kezelő természetes személyek.

Panasz: a REG-FINANCE Zrt. (a továbbiakban: Társaság) szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviselőjében eljáró személy egyedi vagy általános eljárásával, magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, szemben felmerülő, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos szóban vagy írásban megtett bejelentés, kifogás, amivel a panaszos a Társaság bármely alkalmazottjához, tisztviselőjéhez, megbízottjához vagy az erre hatáskörrel rendelkező (MNB, érdekvédelmi stb.) felügyeleti vagy egyéb külső szervezetekhez fordul.



Nem minősül panasznak az Ügyfél nyilatkozata, ha kifogást nem tartalmaz, így különösen

- általános tájékoztatást, állásfoglalást, véleményt kérő
- méltányosságra irányuló
- szerződésmódosítás, részletfizetési megállapodás kezdeményezésére vonatkozó
- szerződés felmondását követően fennálló tartozás kapcsán, annak rendezése érdekében megtett kérelem, igénybejelentés, adat- vagy információkérés- illetve közlés.

A panaszt annak tartalma szerint kell minősíteni. Amennyiben az Ügyfél más címzésű, célú vagy más közlést tartalmazó nyilatkozata kifogást is tartalmaz, e kifogás vonatkozásában panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

2. A SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA

A szabályzat célja:

A Szabályzat meghatározza a panaszok benyújtásának és kivizsgálásának módját, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák, nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjét.

A jelen szabályzat alanyi hatálya kiterjed a társaság minden ügyintézőjére.

3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

A Társaság biztosítja, hogy az Ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Társaság

- a szóbeli panaszt személyesen a székhelyén (1044 Budapest, Óradna utca 5.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig
- a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanap 8 órától 16 óráig és a hétfői napon 8 órától 20 óráig a 06-20-494-9517 telefonszámon
- az írásbeli panaszt a Társaság székhelyével egyező levelezési címen, illetőleg a 06-1-999-7912 fax számon, elektronikus úton az info@reg-finance.hu e-mail címen folyamatosan fogadja.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, vagy az Ügyfélfogadásra kialakított helyiségben (Társaság székhelye) található nyomtatvány is igénybe vehető.

4. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK BEKÉRÉSE, ADATVÉDELEM

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti:

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



Amennyiben a Társaságnak a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – különösen az Ügyfél azonosításához szükséges, illetve a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, azok beszerzése érdekében a Társaság telefonon vagy írásban haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

5. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek - az írásbeli válaszadással egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek - az írásbeli válaszadással egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság 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.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság alkalmazottja és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti. A Társaság a telefonos kommunikáció elején felhívja Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A Társaság az adott helyzetben általában elvárható módon gondoskodik arról, hogy alkalmazottja élőhangos bejelentkezése a hívásindítás felépülésétől számított 5 percen belül megtörténjen.



A Társaság a hangfelvételt 5 évig megőrzi.

A Társaság biztosítja az Ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésére 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel visszahallgatására az Ügyfél kérelmére, a Társasággal előre egyeztetett időpontban, a Társaság székhelyén van lehetőség, amelynek feltétele a telefonbeszélgetés időpontjának, valamint a hívószámnak a Társasággal történő előzetes közlése.

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

Írásbeli panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A panaszra adott válaszában

- a Társaság részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre és annak indokaira, illetve elutasítás esetén annak indokaira, valamint a körülményektől függően az alapul szolgáló jogszabályi rendelkezés, szerződési feltétel ismertetésére
- a Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra,
- a Társaság az intézkedés vagy elutasítás indoklásában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz – vagy annak valamely része – és a panaszkezelés
 - o a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
 - o a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - o a fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálati, ellenőrzési hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult,
- a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban mely szerveknél kezdeményezhet eljárást, továbbá közli azok elérhetőségét
- fogyasztónak minősülő Ügyfél panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

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

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.



A Társaságnak nem áll módjában a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton az Ügyfél részére megküldeni, mivel

- a) a Társaságnak nem áll rendelkezésére olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíteni képes az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát, illetve
- b) a Társaság nem üzemeltet olyan internetes portált, amelyen keresztül kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető módon volna előterjeszhető az Ügyfél panaszja, illetve közölhető a Társaság panaszra adott válasza.

6. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG, PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGORVOSLAT

Társaságunk elsődleges célja, hogy Ügyfelei részére kielégítő választ, tájékoztatást tudjon adni és mindkét fél részére megnyugtató módon tudja kezelni és lezárni a felmerült panaszokat, ezért a Társaság kéri, hogy elsősorban a Társaság felé jelezzék panaszaikat.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében.

Ha Társaság a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, akkor a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**
Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.:777.
Telefon: 06-80-203-776
Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Az Ügyfél az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, így különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint a REG-Finance Zrt. megtévesztette, a panaszra adott válaszában vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez.

- **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172.
Telefon, Telefax: +36-80-203-776, +36-1-489-9102
Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
[Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

Az Ügyfél a PBT eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.



A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési 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 az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Az Ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi igény esetén keresettel bírósághoz fordulhat.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

Területileg illetékes járási hivatalok

A hivatalok felsorolása elérhető a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon. A kérelem az ügyfélkapun keresztül is benyújtható. Az eljárás a panaszos lakóhelye, a REG-Finance Zrt. székhelye, valamint a jogsértés helye szerinti járási hivatalnál is kezdeményezhető.

Az Ügyfél a járási hivatal ellenőrzési eljárását kezdeményezheti különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint a REG-Finance Zrt. megtevesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez
- azon panaszügyekben, amelyek nem tartoznak a békéltető testület hatáskörébe.

Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Békéltető testületek

A békéltető testületek felsorolása elérhető a <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> honlapon. A békéltető testületek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, a REG-Finance Zrt. székhelye, valamint a szerződés teljesítésének helye szerinti testületnél is kezdeményezhető.

Az Ügyfél a békéltető testület eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

A járási hivatalok eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány a <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/7822> honlapon érhető el, a békéltető testületek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány pedig a https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=panasz_bejelentese honlapon, amelyeket – kérelemre – a REG-Finance Zrt. költségmentesen megküld az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél a REG-Finance Zrt. bármely elérhetőségén jelezheti.

Ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi igény esetén keresettel bírósághoz fordulhat.



7. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

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/szervezeti egység megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

A Társaság a panaszügyi nyilvántartás statisztikai és egyedi adatai alapján feltárja a panasz okát képező tényeket és eseményeket, azok más eljárásra vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását, az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és a jogi kockázatokat. A feltárt adatok alapján intézkedik a problémával érintett szabályozás, gyakorlat, eljárási rend módosítása iránt akként, hogy azok a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek. A Társaság panaszkezelésért felelős munkatársa a panaszkezelés előbbiek szerinti tapasztalatait évenként a Társaság Igazgatósága részére készített jelentésben összegzi, amelyben rámutat az ismétlődő panaszokra, és azon okokra, amelyek a Társaság által követett gyakorlatban keletkeznek és újabb esetleges panaszokat generálhatnak. A jelentés alapján a Társaság Igazgatósága határoz a szükséges intézkedésekről.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén, az ügyfelek fogadására nyitva álló helyiségében kifüggeszti, illetve a honlapján közzéteszi.

Jelen szabályzat értelmezésében fogyasztónak minősül: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panaszról
2. számú melléklet: Fogyasztói panaszúrlap



1. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panaszról

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	Reg-Finance Zrt.
Fogyasztó neve	
Fogyasztó lakcíme	
Fogyasztó telefonszáma	
Szerződésszám (panasz azonosítója*)	
Panasz előterjesztésének helye	1044 Budapest, Óradna utca 5.
Panasz előterjesztésének ideje	
Panasz előterjesztésének módja („x” jelöléssel ellátva jelezni)	<input type="checkbox"/> Személyesen <input type="checkbox"/> Telefonon

* telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

A FOGYASZTÓ PANASZASZÁNAK RÉSZLETES LEÍRÁSA



A FOGYASZTÓ ÁLTAL BEMUTATOTT / CSATOLT DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE

A TÁRSASÁG NYILATKOZATA A FOGYASZTÓ PANASZÁVAL KAPCSOLATOS

ÁLLÁSPONTJÁRÓL**

** amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.

Kelt: Budapest,

A jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző neve:

A jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása:

Személyesen tett szóbeli panasz esetén:

A jegyzőkönyv valamennyi általam előterjesztett kifogást (panaszt) teljes körűen tartalmazza. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a panasztételkor átvettem:

A fogyasztó aláírása:



2. számú melléklet: Fogyasztói panaszúrlap

**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



I. 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:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:



II. A panasz részletes leírása:

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



Kelt:

Aláírás: