



REG-FINANCE

Pénzügyi és Szolgáltató zártkörűen működő Részvénytársaság

Tájékoztató a panaszkezelésről

Ez a tájékoztató röviden, közérthetően összefoglalja, hogyan élhet panasszal a REG-FINANCE Zrt. eljárásával kapcsolatban, és mire számíthat a bejelentést követően. A részletes szabályokat a Társaság Panaszkezelési szabályzata (SZ060-02) tartalmazza, amely a székhelyünkön és a honlapunkon is elérhető. Eltérés esetén a szabályzat és a jogszabályok rendelkezései az irányadók.

1. Mi minősül panasznak?

Panasz az Ön kifogása, amely a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, fennállásával, teljesítésével, megszűnésével vagy azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti.

Önmagában nem panasz az általános tájékoztatókérés, az adatkérés, a méltányossági vagy egyezségi kérelem, illetve a részletfizetési kezdeményezés. Ha azonban a beadványa ilyen kérelem mellett kifogást is tartalmaz, a kifogást panaszként kezeljük.

Panasznak minősül – és nem adatkérésnek – az a beadvány is, amelyben a központi hitelinformációs rendszerbe (KHR) történt adatátadást vagy az ott történő adatkezelést kifogásolja, illetve amelyben adatai helyesbítését vagy törlését kéri. Az ilyen beadványra a 7. pontban ismertetett eltérő szabályok vonatkoznak.

2. Hogyan jelentheti be a panaszát?

Panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban egyaránt előterjesztheti. A panasz bejelentése nincs formához kötve: a panaszbejelentő formanyomtatvány használata nem kötelező, az eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadjuk.

Személyesen	1138 Budapest, Váci út 182. – hétfőtől csütörtökig 8:00–15:30, pénteken 8:00-13:00 óra között. Előzetes időpont-egyeztetés nem szükséges.
Telefonon	+36 1 773 3660 – hétfőn 8:00–20:00, hétfőtől csütörtökig 8:00–15:30, pénteken 8:00-13:00 óra között.
Postai úton	REG-FINANCE Zrt., 1138 Budapest, Váci út 182.
Átadott irat útján	1138 Budapest, Váci út 182. – személyesen vagy más személy útján.
Elektronikus levélben	info@reg-finance.hu – folyamatosan.
Telefaxon	+36 1 999 7912

Ha az elektronikus csatorna üzemzavar miatt nem elérhető, panaszát postai úton, személyesen vagy telefonon terjesztheti elő.

A panaszbejelentő formanyomtatvány a honlapunkon letölthető, ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben pedig nyomtatott formában is rendelkezésre áll. Elérhető emellett a Magyar Nemzeti Bank „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványa is:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok>



3. Mit érdemes megadnia?

A gyors és teljes körű kivizsgálás érdekében kérjük, hogy panaszában lehetőség szerint adja meg az alábbiakat:

- nevét, lakcímét vagy székhelyét, szükség esetén levelezési címét;
- szerződésszámát, ügyfélszámát vagy más ügyazonosítót;
- telefonszámát és e-mail-címét, valamint azt, hogy milyen módon kéri az értesítést;
- a panasszal érintett szolgáltatás vagy követelés megjelölését;
- a panasz részletes leírását, okát és az Ön igényét;
- a panaszt alátámasztó, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolatát;
- meghatalmazott eljárása esetén az érvényes meghatalmazást.

Kérjük, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse. Ez segít abban, hogy valamennyi kifogását teljes körűen ki tudjuk vizsgálni. Ha a kivizsgáláshoz további információra van szükségünk, haladéktalanul megkeressük Önt.

4. Eljárhat-e más az Ön nevében?

Igen. Panaszügyében meghatalmazott is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az ehhez használható meghatalmazásminta a honlapunkon letölthető, ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben pedig nyomtatott formában is elérhető.

A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni; ennek hiányában a meghatalmazott a panaszügyben nem járhat el. Teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha a meghatalmazó azt elejétől végéig maga írta és aláírta, vagy ha két tanú együttes jelenlétében írta alá, illetve az aláírását előttük saját kezűnek ismerte el, és a tanúk az okiratot nevük és lakcímük feltüntetésével aláírták, vagy ha azt ügyvéd, illetve kamarai jogtanácsos ellenjegyezte, vagy ha a meghatalmazó minősített, illetve minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással látta el. Nem természetes személy meghatalmazó esetén az okiratot a képviseletre jogosult a rá irányadó szabályok szerint, cégszerűen írja alá.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosításra alkalmas adatait, az érintett panaszügy megjelölését, a meghatalmazás terjedelmét és időbeli hatályát, a keltezést, valamint a meghatalmazó aláírását. Az eredeti példányt személyesen vagy postai úton kell eljuttatni a Társasághoz, illetve a személyes ügyintézéskor átadni; elektronikus úton benyújtott meghatalmazás akkor fogadható el, ha megfelel a fenti elektronikus aláírási feltételnek. A meghatalmazás kizárólag a panaszügy vitelére jogosít, kivéve, ha a meghatalmazó erre külön, kifejezetten meghatalmazást ad.

5. Mi történik a bejelentés után?

Szóbeli panasz esetén a személyesen vagy telefonon közölt panaszt azonnal megvizsgáljuk és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel. A személyesen közölt panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a helyszínen átadjuk, telefonon közölt panasz esetén pedig a válasszal együtt küldjük meg.

Elektronikus úton benyújtott panasz esetén a beérkezésről visszaigazolást küldünk, és közöljük a panasz azonosítására szolgáló adatot. Kérésére – e-mailben benyújtott panasz esetén pedig külön kérés nélkül is – írásban tájékoztatjuk a panaszkezelés folyamatáról.

A telefonos beszélgetésekről hangfelvétel készül, amelyről a beszélgetés elején tájékoztatjuk. A hangfelvételt öt évig megőrizzük. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Kifejezett kérésére a kivizsgálás állásáról is tájékoztatást adunk.



6. Mikor és hogyan kapja meg a választ?

Az indokolással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő harminc naptári napon belül küldjük meg Önnek. A választ indokolatlan késedelem nélkül adjuk meg; ha a kivizsgálás bármely okból elhúzódna, a késedelem okáról haladéktalanul tájékoztatjuk, és lehetőség szerint megjelöljük a kivizsgálás befejezésének várható időpontját.

A központi hitelinformációs rendszerrel kapcsolatos kifogásra ennél rövidebb, munkanapokban számított határidők vonatkoznak; ezekről a 7. pont ad tájékoztatást.

A választ jelenleg igazolható postai küldeményként küldjük meg. Ha Ön elektronikus úton terjesztette elő a panaszát, erről a válaszádat megelőzően – a panasz érkezésének csatornáján – külön tájékoztatjuk. Ha a levél kézbesítése sikertelen, a nyilvántartásunkban szereplő címre egy alkalommal ismételt megkíséreljük a kézbesítést.

A válasz kitér valamennyi kifogásra, ismerteti a megtett intézkedést, elutasítás esetén pedig annak indokát és a jogorvoslati lehetőségeket.

7. Ha panasza a központi hitelinformációs rendszert (KHR) érinti

Ha úgy gondolja, hogy az Önről nyilvántartott adat jogellenesen került a központi hitelinformációs rendszerbe, vagy az ott nyilvántartott adat nem felel meg a valóságnak, kérheti annak helyesbítését vagy törlését. Az ilyen beadványt a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXII. törvény (KHR tv.) szerinti kifogásként kezeljük. Erre a következő – a fentiektől eltérő – szabályok vonatkoznak.

- Kifogását írásban terjesztheti elő Társaságunknál mint az adatot átadó szolgáltatónál, vagy a KHR-t kezelő BISZ Központi Hitelinformációs Zrt.-nél. A szóban előterjesztett kifogást is befogadjuk; ilyenkor jegyzőkönyvet veszünk fel, és a kivizsgálást haladéktalanul megkezdjük.
- A kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgáljuk.
- A vizsgálat eredményéről írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában, haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatjuk.
- Ha a kifogásnak helyt adunk, a helyesbített vagy törlendő adatot legkésőbb öt munkanapon belül átadjuk a BISZ Zrt. részére – erről Önt egyidejűleg értesítjük –, amely a változást két munkanapon belül átvezeti.
- Ha a kifogásolt adatot nem Társaságunk adta át, a kifogást két munkanapon belül továbbítjuk az adatot átadó szolgáltatóhoz, és erről Önt egyidejűleg értesítjük.

Ha kifogását elutasítjuk, vagy a tájékoztatást nem kapja meg, referenciaadatai jogellenes átadása és kezelése miatt, illetve azok helyesbítése vagy törlése céljából Társaságunk és a BISZ Zrt. ellen keresetet indíthat. A keresetlevelet a tájékoztatás kézhezvételét követő harminc napon belül a lakóhelye szerint illetékes bíróságnál kell előterjesztenie; ha tájékoztatást nem kapott, a határidőt a tájékoztatásra nyitva álló határidő leteltétől kell számítani. A perben azt, hogy az adatátadásnak és az adatkezelésnek a törvényi feltételei fennálltak, Társaságunknak, illetve a BISZ Zrt.-nek kell bizonyítania. A per megindítása esetén a BISZ Zrt. az érintett adatokat zárolja.

A referenciaadat helyesbítése vagy törlése iránti igényét a fenti bírósági úton érvényesítheti. Emellett a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, személyes adatai kezelésével összefüggésben pedig a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., <https://www.naih.hu>) fordulhat. Ha beadványa a KHR-rel kapcsolatos kifogás mellett a szerződéssel összefüggő panaszt is tartalmaz, annak elutasítása esetén a 8. pontban megjelölt fórumokhoz is fordulhat.

8. Mit tehet, ha nem ért egyet a válasszal?

Ha panaszát elutasítjuk, vagy a válaszádati határidő eredménytelenül telik el, fogyasztóként az ügy tárgyától függően az alábbi fórumokhoz fordulhat. A válaszlévlében minden esetben megjelöljük, hogy álláspontunk szerint az adott kifogás melyik körbe tartozik; ez azonban nem korlátozza Önt abban, hogy melyik fórumot választja.



Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, teljesítésével és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvita esetén.

Ügyfélszolgálat	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím	H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefon	+36 80 203 776
Közvetlen PBT telefon	+36 1 489 9700
E-mail	ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap	https://www.mnb.hu/bekeltetes

A Társaság általános alávetési nyilatkozatot nem tett. A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában alávetési nyilatkozat nélkül is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha a kérelem megalapozott, és az Ön érvényesíteni kívánt igénye sem a kérelemben, sem a határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétfélmíó forintot.

Magyar Nemzeti Bank – fogyasztóvédelmi eljárás

A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések feltételezett megsértése esetén.

Személyes ügyfélszolgálat	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím	Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon	+36 80 203 776
E-mail	ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Polgári jogi igényét bíróság előtt is érvényesítheti. Ha Ön nem minősül fogyasztónak, a panasz elutasítása vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

Kérésére a PBT eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére szolgáló formanyomtatványt költségmentesen és haladéktalanul megküldjük Önnek. Ezt az igényét a +36 1 773 3660 telefonszámon, az info@reg-finance.hu e-mail-címen vagy az 1138 Budapest, Váci út 182. postai címen terjesztheti elő.

9. Jó, ha tudja

- A panasz kivizsgálása és megválaszolása az Ön számára térítésmentes, azért külön díjat nem számítunk fel.
- A panasztétel miatt Önt hátrány nem érheti.
- A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha ettől eltérően állapodtunk meg.
- A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzzük; a kezelt adatokra a banktitok-, üzleti titok- és adatvédelmi szabályok irányadók. A részletes adatkezelési tájékoztatónk a honlapunkon elérhető.
- Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben kérésére elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosítunk a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.
- A Magyar Nemzeti Bank pénzügyi panaszokra vonatkozó Pénzügyi Navigátor Füzete elérhető: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>



Kiadta	REG-FINANCE Pénzügyi és Szolgáltató Zrt., 1138 Budapest, Váci út 182.
Dokumentum azonosítója	FNY079-02
Hatályos	2026. szeptember 03. napjától

