



REG-FINANCE

Pénzügyi és Szolgáltató zártkörűen működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzat





Tartalom

1. A szabályzat célja, hatálya és jogszabályi háttere
2. Fogalmak és alapelvek
3. A panasz benyújtásának módjai
4. A panaszkezeléshez szükséges adatok és adatvédelem
5. A panasz kivizsgálása
6. A panasz megválaszolása
7. Jogorvoslati tájékoztatás
8. A panaszok nyilvántartása, elemzése és megőrzése
9. Felelősségi szabályok és közzététel
10. A hitelgondozói tevékenységgel összefüggő panaszkezelés különös szabályai
11. A központi hitelinformációs rendszerrel kapcsolatos kifogások kezelésének különös szabályai
12. Záró rendelkezések





1. A szabályzat célja, hatálya és jogszabályi háttere

A REG-FINANCE Pénzügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) jelen szabályzatban határozza meg az ügyfelek panaszainak befogadására, nyilvántartására, kivizsgálására, megválaszolására és a szükséges intézkedések nyomon követésére vonatkozó eljárását.

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, vezető tisztségviselőjére, megbízottjára és a Társaság nevében vagy érdekében ügyfélkapcsolatot végző személyre. Tárgyi hatálya kiterjed a Társaság tevékenységével összefüggő valamennyi panaszra.

A szabályzat különösen az alábbi jogszabályok és felügyeleti elvárások alapján készült:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), különösen annak 288-290. §-ai;
- a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról szóló 2025. évi XII. törvény (Nhf.), különösen annak 3. § (7) bekezdése, 6. § (5) bekezdése, 7. §-a, 16. §-a és 33. §-a;
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.);
- a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet;
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.);
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről, továbbá a Társaság tevékenységére irányadó fogyasztóvédelmi és követeléskezelési ajánlások.

A Társaság a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlásában (a továbbiakban: MNB ajánlás) foglalt elveket, elvárásokat és jó gyakorlatokat – a tevékenységére irányadó körben – jelen szabályzat részévé teszi, és azokat a panaszkezelés teljes folyamatában alkalmazza.

A Társaság adatai

Cégnév	REG-FINANCE Zrt.
Székhely	1138 Budapest, Váci út 182.
Cégjegyzékszám	01-10-044035
Adószám	11803601-2-41
MNB engedély	106/1999/F számú határozat
Panaszkezelés telefonszáma	+36 1 773 3660
Elektronikus levelezési cím	info@reg-finance.hu
Telefax	+36 1 999 7912
Honlap	http://www.reg-finance.hu

A Társaság a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 106/1999/F. számú határozatával engedélyezett, követelésvásárlási pénzügyi szolgáltatás végzésére jogosult pénzügyi vállalkozás. A Társaság emellett az Nhf. szerinti hitelgondozónak minősül és hitelgondozási tevékenységet ténylegesen végez; az e minőségével összefüggő panaszkezelés különös szabályait jelen szabályzat 10. fejezete tartalmazza. A Társaság a KHR tv. szerinti referenciaadat-szolgáltatónak is minősül; a központi hitelinformációs rendszerrel kapcsolatos kifogások kezelésének különös szabályait jelen szabályzat 11. fejezete tartalmazza.



2. Fogalmak és alapelvek

Panasz: az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, fennállásával, teljesítésével, megszűnésével vagy azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ügyfél: minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Társaság szolgáltatásával, követeléskezelési tevékenységével vagy szerződéses jogviszonyával összefüggésben kapcsolatba kerül a Társasággal.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Nem minősül önmagában panasznak az általános tájékoztatáskérés, az állásfoglalás- vagy adatkérés, a méltányossági vagy egyezségi kérelem, a részletfizetési kezdeményezés, illetve az olyan nyilatkozat, amely kifogást nem tartalmaz. Ha egy beadvány ilyen kérelmek mellett kifogást is tartalmaz, a kifogást panaszként kell kezelni.

A nyilvántartott személynek a központi hitelinformációs rendszerbe történő adatátadást vagy az ott történő adatkezelést kifogásoló, illetve referenciaadatai helyesbítését vagy törlését kérő beadványa (KHR tv. szerinti kifogás) panasznak minősül, és nem tekinthető általános tájékoztatáskérésnek, adatkérésnek vagy méltányossági kérelemnek. Az ilyen beadvány kezelésére a szabályzat 11. fejezetének különös szabályait is alkalmazni kell.

A Társaság a panaszkezelés során tisztességesen, pártatlanul, együttműködően, közérthetően és a jóhiszeműség követelményének megfelelően jár el. A panasz kivizsgálása és megválaszolása az ügyfél számára térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számít fel. Az ügyfelet a panasztétel miatt hátrány nem érheti. A panaszkezelés nyelve magyar, kivéve, ha az ügyfél és a Társaság ettől eltérően állapodott meg.

A Társaság a panaszkezelés teljes folyamatában – a panasz előterjesztésekor, annak kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is – együttműködő, rugalmas, segítőkész és empatikus magatartásra törekszik, és a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ideértve a jogviszony létrejöttét megelőző, valamint annak megszűnését követő időszakot is. Az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményét szem előtt tartva jár el. A Társaság a panaszokat olyan szemlélettel kezeli, hogy azzal megelőzze, illetve felismerje és megfelelően kezelje az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, ezáltal elkerülhető legyen az elhúzó, elmélyülő jogvita.

A Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, jogos igényét érvényesíthesse, továbbá jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ennek keretében a Társaság a panaszkezelést megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot, a panaszkezelés során használt fogalmakat pedig következetesen, egységes módon alkalmazza.

3. A panasz benyújtásának módjai

Ügyfélszolgálat

REG-FINANCE Zrt. - Panaszkezelés, 1138 Budapest, Váci út 182.; telefon: +36 1 773 3660; e-mail: info@reg-finance.hu

3.1. Szóbeli panasz

Személyesen: a Társaság székhelyén (1138 Budapest, Váci út 182.) minden munkanapon (hétfőtől csütörtökig) 8:00-15:30, pénteken 8:00-13:00 között. A Társaság kizárólag a székhelyén működik, ahol az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséget tart fenn; a székhelyén kívül ügyfélforgalom számára nyitva álló további helyiséget, fióktelepet vagy egyéb ügyfélszolgálati helyet nem működtet. A Társaság a személyesen közölt szóbeli panaszt e helyiségben, annak teljes nyitvatartási idejében fogadja. A személyes panasz előzetes időpont-egyeztetés nélkül is előterjeszthető; az időpont-egyeztetés a várakozás elkerülése érdekében javasolt, de annak hiánya a nyitvatartási időben a panasz átvételét és



felvételét nem akadályozza. A Társaság a személyes ügyintézés alkalmával – az ügyfél erre irányuló kérése esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a jelen szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon: a +36 1 773 3660 telefonszámon hétfőn 8:00-20:00, keddtől csütörtökig 8:00-15:30, pénteken 8:00-13:00 között, előzetes bejelentkezés nélkül. A Társaság a telefonos panaszfogadást ily módon minden munkanapon, a hét egy munkanapján (hétfőn) pedig kiterjesztett időszakban is biztosítja.

A Társaság telefonon történő panaszkezelés esetén észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést biztosít. Az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, a hívás sikeres felépülésétől számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a Társaság úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az öt perces időtartam nem jelent valamennyi hívásra vállalt garantált kapcsolási időt; előre nem látható vagy rendkívüli hívásforgalom esetén a várakozási idő hosszabb lehet.

3.2. Írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján a 1138 Budapest, Váci út 182. címen;
- postai úton a REG-FINANCE Zrt., 1138 Budapest, Váci út 182. levelezési címre;
- elektronikus levélben az info@reg-finance.hu címre folyamatosan;
- telefaxon a +36 1 999 7912 számon.

Elektronikus üzemzavar esetén az ügyfél a postai, személyes vagy telefonos csatornát veheti igénybe. A Társaság az írásbeli panaszt annak formájától függetlenül befogadja, ezért a panaszbejelentő formanyomtatvány használata nem kötelező.

Ha az írásbeli panasz nem a panaszkezelési szervezeti egységhez érkezik, vagy azt a személyes ügyfélfogadás helyén nem a panaszkezelésre kijelölt személy veszi át, a Társaság a panaszt haladéktalanul továbbítja a panaszkezelés részére. A panasz közlésének időpontja az eredeti beérkezés időpontja.

A Társaság honlapján elérhetővé teszi az MNB által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt és a Társaság saját panaszbejelentő formanyomtatványát. Az MNB aktuális nyomtatványa elérhető:

<https://www.reg-finance.hu/panaszkezeles/>

A Társaság az MNB által készített „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt, illetve az annak figyelembevételével készített saját panaszbejelentő formanyomtatványát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

A Társaság a honlapján közvetlenül elérhető jelen szabályzat és a panaszbejelentő formanyomtatványok.

Az MNB pénzügyi panaszokra vonatkozó Pénzügyi Navigátor Füzet az MNB honlapján, az alábbi hiperhivatkozással elérhető:

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

A Társaság elősegíti, hogy az ügyfél a panasztétel során a kifogásait és azok indokait a panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse; ennek érdekében a panaszbejelentő formanyomtatvány és a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv szerkezete a panaszelemek elkülönített rögzítését teszi lehetővé.

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel együttműködően jár el: meghatalmazásmintát készít, tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, és ezeket a honlapján, valamint az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében elérhetővé teszi.



3.3. Visszaigazolás és tájékoztatás a panaszkezelés folyamatáról

A Társaság az elektronikus úton előterjesztett panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, amelyben közli a panasz azonosítására szolgáló adatot. Az ügyfél erre irányuló kérése esetén, továbbá az elektronikus levélben benyújtott írásbeli panasz esetén a Társaság a beérkezés visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét a jelen szabályzat elérhetőségére, amely a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat tartalmazza.

Ha az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően – a panasz érkezésének csatornáján – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a választ postai úton küldi meg.

A Társaság a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi, a jogszabályi előírásoknak megfelelő információt nyújt. Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére a Társaság a panasz kivizsgálásának állásáról is tájékoztatást ad.

4. A panaszkezeléshez szükséges adatok és adatvédelem

A Társaság a panasz teljes körű kivizsgálásához különösen az alábbi adatokat és dokumentumokat kérheti:

- az ügyfél neve, lakcíme, székhelye és szükség esetén levelezési címe;
- szerződésszám, ügyfélszám, ügyszám vagy más ügyazonosító;
- telefonszám és elektronikus levelezési cím;
- a kért értesítési mód;
- a panasszal érintett termék, szolgáltatás vagy követelés megjelölése;
- a panasz részletes leírása, oka és az ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő és a Társaság rendelkezésére nem álló dokumentumok másolata;
- meghatalmazott eljárása esetén az érvényes meghatalmazás;
- a kivizsgáláshoz és megválaszoláshoz szükséges egyéb adat.

Ha további információ szükséges, a Társaság haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel. A Társaság csak a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli, az adatvédelmi, banktitok- és üzlettitok-védelmi rendelkezések megtartásával. A részletes adatkezelési szabályokat a Társaság mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

5. A panasz kivizsgálása

5.1. Általános szabályok

A Társaság a panaszt teljes körűen, az összes panaszelem és minden rendelkezésre álló körülmény figyelembevételével vizsgálja ki. A vizsgálat során feltárja a panasz okát, ellenőrzi az érintett iratokat, nyilvántartásokat, hangfelvételeket és a kapcsolódó munkafolyamatokat, valamint szükség esetén intézkedik a feltárt hiba megszüntetése iránt.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos valamennyi lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az ügyben eljáró ügyintéző, közreműködő, megbízott vagy közvetítő nyilatkozatát is.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasszal azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, új információt nem tartalmazó ismételt panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása a jogszabályok alapján mellőzhető. Ha az ügyfél és elérhetősége ismert, a Társaság az ismételt panasz esetén a korábbi válasza hivatkozással tájékoztatást ad.



5.2. Szóbeli panasz

A Társaság a személyesen vagy telefonon közölt panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a szabályzat 1. melléklete szerinti, FNY077-02 azonosítójú formanyomtatványon kell felvenni.

A személyesen közölt panasz jegyzőkönyvének másolati példányát a Társaság az ügyfélnek, képviselő eljárása esetén a képviselőnek átadja. Telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet az indokolással ellátott válasszal együtt küldi meg.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, telefonon tett panasz esetén pedig közli a panasz azonosítására szolgáló adatot.

5.3. Telefonos hangfelvétel

A Társaság a telefonos kommunikáció kezdetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt a Társaság öt évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és kérésének megfelelően huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. A panasz megválaszolása

A Társaság az írásbeli panasszal, valamint az azonnal ki nem vizsgálható szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a választ a jogszabályi határidőn belül, azon belül is indokolatlan késedelem nélkül adja meg. Ha a válasz bármely okból nem adható meg a jogszabály által előírt határidőn belül, a Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a kivizsgálás befejezésének várható időpontját.

A válaszban a Társaság:

- egyértelműen rögzíti a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok tételes felsorolását és egyértelmű megjelölését;
- részletesen, érdemi és kifejtő módon kitér valamennyi panaszkezelés kivizsgálásának eredményére, továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérésekre és kérdésekre;
- ismerteti a panasz rendezésére vagy megoldására tett intézkedést, illetve elutasítás esetén az elutasítás indokát;
- szükség szerint idézi vagy pontosan megjelöli a vonatkozó jogszabályi rendelkezést, szerződési feltételt, szabályzatot és az ügyfél részére korábban megküldött elszámolást vagy tájékoztatást, egyben azokat röviden értelmezi, és megjelöli az adott ügyre vonatkozó alkalmazásuk indokát;
- közérthető, egyértelmű és az ügy körülményeihez igazodó indokolást ad, egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva;
- elutasítás esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon megadja a megfelelő jogorvoslati tájékoztatást;
- elutasítás esetén megjelöli, hogy a panasz (a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, (b) az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének kivizsgálására, vagy (c) mindkettőre irányult. Ha a panasz több tárgykört is érint, panaszkelemenként megjelöli, hogy az adott kifogás melyik körbe tartozik;
- a fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén tájékoztatást nyújt a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) hatásköréről a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, feltünteti a PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatvány elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti a formanyomtatvány szolgáltató általi költségmentes



megküldését, megjelölve a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A válasz megküldésének jelenlegi módja

Mivel a Társaság jelenleg nem alkalmaz a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet szerinti, zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott, az elektronikus küldemény címzettjét, elküldési idejét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő naplózó rendszert, az indokolással ellátott panaszválaszt igazolható postai küldeményként küldi meg. A Társaság gondoskodik arról, hogy megállapítható legyen a címzett, az értesítési cím, valamint az elküldés ténye és időpontja.

Az elektronikus válaszadásra kizárólag akkor térhet át a Társaság, ha a jogszabály szerinti zárt naplózás és a titokvédelmi szabályok által védett adatok harmadik személyekkel szembeni védelme egyaránt biztosított.

Ha a papír alapú válasz kézbesítése sikertelen, a Társaság a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszelevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető ügyfél részére.

7. Jogorvoslati tájékoztatás

A panasz elutasítása vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az ügy tárgyától függően az alábbi fórumokhoz fordulhat.

A KHR tv. szerinti kifogás tárgyában adott válaszban a jogorvoslati tájékoztatásra a szabályzat 11.9. pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni; e tájékoztatás az e fejezet szerinti tájékoztatást nem helyettesíti, ha a beadvány szerződéses jogvitát is érint.

7.1. A panasz tárgykörének megjelölése

A 6. pontban írtak szerint a Társaság a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet a válaszában tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy b) az MNB tv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult. Az a) pont szerinti esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, a b) pont szerinti esetben a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárása vehető igénybe.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz mindkét tárgykört érinti, a válasz tételesen megjelöli, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), és mely része a b) pont szerinti tárgykörbe. A tárgykör megjelölése a Társaság álláspontja; az nem korlátozza a fogyasztót abban, hogy melyik fórumhoz forduljon, és nem érinti az eljáró fórum hatáskörének megítélését.

A tárgykör megjelölését a válasz elkészítéséért felelős ügyintéző valamennyi elutasított vagy részben elutasított panasz esetén elvégzi, annak eredményét a válaszban figyelemfelhívásra alkalmas módon feltünteti, és a panasznyilvántartásban is rögzíti.

7.2. Pénzügyi Békéltető Testület

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével, érvényességével, teljesítésével és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó az MNB tv. 96. § (1) bekezdése szerint a PBT eljárását kezdeményezheti.

Ügyfélszolgálat	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím	H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefon	+36 80 203 776



E-mail	ugyfelszolgalat@mn.b.hu
Közvetlen PBT telefon	+36 1 489 9700
Honlap	https://www.mnb.hu/bekeltetes

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

7.3. Magyar Nemzeti Bank

Az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések feltételezett megsértése esetén a fogyasztó a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

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@mn.b.hu
Honlap	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem

A fogyasztó polgári jogi igényét bíróság előtt is érvényesítheti. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A fogyasztó kérésére a Társaság az MNB honlapján közzétett, a PBT eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére szolgáló formanyomtatványt költségmentesen és haladéktalanul megküldi. Az igény a Társaság telefonszámán, elektronikus levelezési címen vagy postai címén terjeszthető elő.

8. A panaszok nyilvántartása, elemzése és megőrzése

A Társaság a panaszokról és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről olyan biztonságos, magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető elektronikus nyilvántartást vezet, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz azonosítóját, leírását, valamint a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát és a 7.1. pont szerinti tárgykör-megjelölést;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a válasz postára adásának, elektronikus válasz esetén elküldésének dátumát.

A KHR tv. szerinti kifogásokat a Társaság a nyilvántartásban elkülönítetten, „KHR-kifogás” megjelöléssel tartja nyilván.

A Társaság az ügyfél panaszát, az arra adott választ, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat és az ügyfél adatait ugyanilyen módon tartja nyilván és őrzí meg. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzí. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvétel megőrzési ideje szintén öt év.

A Társaság a nyilvántartás alapján nyomon követi a panaszokat, azokat észszerű időközönként témák szerint csoportosítja, feltárja a panaszok okait, megvizsgálja azok más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását, és intézkedik a feltárt hibák korrekciójáról. Az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákról, valamint a lehetséges jogi, működési és fogyasztóvédelmi kockázatokról legalább évente összefoglaló készül a Társaság Igazgatósága részére annak



érdekében, hogy a felső vezetés e kockázatokat azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja, továbbá meghozza a panaszok okainak megszüntetését szolgáló döntéseit.

A Társaság a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri és összegzi, továbbá a megállapításokról visszajelzést ad az érintett szervezeti egységek, így különösen a követeléskezelésért felelős terület részére.

9. Felelősségi szabályok és közzététel

- A Társaság a panaszok tisztességes kivizsgálása, valamint a lehetséges összeférhetlenségek azonosítása és enyhítése érdekében panaszkezelésért felelős szervezeti egységet jelöl ki, amelyet az arányosság elvének, valamint a Társaság tevékenysége jellegének megfelelően alakít ki.
- Minden munkatárs köteles a hozzá érkezett vagy általa észlelt panaszt haladéktalanul a panaszkezelési szervezeti egységhez továbbítani.
- A panaszkezelési szervezeti egység felel a panasz nyilvántartásba vételéért, teljes körű kivizsgálásáért, a határidő figyeléséért, a válasz előkészítéséért, a 7.1. pont szerinti tárgykör-megjelölésért és a szükséges intézkedések nyomon követéséért.
- A panaszkezelési szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartás vezetését és az adatszolgáltatás teljesítését.
- A Társaság a panaszkezelésben részt vevő ügyintézőit a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzése érdekében megfelelő képzésben, valamint rendszeres, legalább évente megtartott szinten tartó oktatásban részesíti.
- A Társaság folyamatosan ellenőrzi a vonatkozó jogszabályi előírások, az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, valamint a jelen szabályzat betartását, és az azokkal összhangban nem álló eljárás esetén haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket.
- A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, akinek személyét, illetve annak változását tizenöt napon belül írásban bejelenti a Felügyeletnek. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó figyelemmel kíséri a jogszabályi és felügyeleti változásokat, kezdeményezi a szabályzat módosítását, és ellenőrzi a panaszkezelési gyakorlat megfelelőségét. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó biztosítja, hogy a jelen szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, az MNB ajánlásának, valamint a Társaság belső szabályozó eszközeinek és folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, továbbá hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.
- A Társaság vezetése felel a szabályzat jóváhagyásáért, gyakorlati alkalmazásáért és a szükséges személyi, tárgyi és informatikai feltételek biztosításáért.

A Társaság a jelen szabályzatot a székhelyén, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében a bejárathoz, illetve az információs pulthoz közel, a Társaság munkatársai segítségének igénybevétele nélkül is hozzáférhető módon, továbbá honlapjának nyitó oldaláról elérhető, panaszkezelésre vonatkozó külön menüpont alatt, könnyen hozzáférhető módon közzéteszi. A szabályzat legalább 10-es betűmérettel készül, elektronikus formában elérhetővé tett változatában pedig a Társaság biztosítja a tárgyszavas keresés lehetőségét. A szabályzat és a kapcsolódó formanyomtatványok a Társaság valamennyi ügyintézője, különösen a panaszkezelésben érintett szervezeti egység munkatársai számára belső informatikai rendszeren keresztül is elérhetők.

10. A hitelgondozói tevékenységgel összefüggő panaszkezelés különös szabályai

10.1. A fejezet hatálya és viszonya a szabályzat általános rendelkezéseivel

Jelen fejezet a Társaság hitelgondozói minőségében, a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról szóló 2025. évi XII. törvény (Nhf.) hatálya alá tartozó tevékenységével összefüggésben előterjesztett panaszok kezelésének különös szabályait tartalmazza.

A szabályzat 1–9. fejezetében foglalt rendelkezéseket a hitelgondozóként végzett panaszkezelésre is alkalmazni kell, amennyiben jelen fejezet eltérően nem rendelkezik. Eltérés esetén a hitelfelvevő panaszának kezelésére jelen fejezet rendelkezései az irányadók.



Jelen fejezet rendelkezései nem korlátozzák a hitelfelvevőt jogszabály alapján megillető jogokat, és nem érintik a Társaság egyéb pénzügyi szolgáltatási tevékenységével összefüggő panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat. A hitelfelvevőt megillető jogorvoslati lehetőségekről a szabályzat 7. fejezete ad tájékoztatást.

10.2. A Társaság hitelgondozói minősége

A Társaság a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 106/1999/F. számú határozatával engedélyezett, követelésvásárlási pénzügyi szolgáltatás végzésére jogosult pénzügyi vállalkozás.

A követelésvásárlásra engedéllyel rendelkező hitelintézet, illetve hitelintézetnek nem minősülő hitelező a Felügyelet hitelgondozói tevékenység végzésére vonatkozó külön engedélye nélkül jogosult hitelgondozási tevékenység végzésére. A Társaság erre tekintettel az Nhf. szerinti hitelgondozónak minősül, és hitelgondozási tevékenységet a meglévő engedélye alapján, külön felügyeleti engedély nélkül jogosult végezni. A Társaság ilyen tevékenységet ténylegesen végez.

Hitelgondozási tevékenységnek minősül a hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokhoz vagy magához a hitelmegállapodáshoz kapcsolódó esedékes fizetések beszedése vagy behajtása a hitelfelvevőtől, e feltételeknek a hitelfelvevővel – a hitelfelvásárló utasításaival összhangban történő – újratárgyalása, az e jogokkal, illetve a hitelmegállapodással kapcsolatos panaszkezelés, továbbá a hitelfelvevő tájékoztatása a kamatlábak és a díjak megváltoztatásáról és az esedékes kifizetésekről. A panaszkezelés ennek megfelelően a hitelgondozási tevékenység önálló elemét képezi.

10.3. Fogalmak

Hitelfelvevő: az a személy – ideértve a jogutódját vagy kedvezményezettjét is –, aki hitelmegállapodást kötött egy hitelintézettel vagy hitelintézetnek nem minősülő hitelezővel [Nhf. 4. § 9. pont]. A hitelfelvevő jelen szabályzat alkalmazásában ügyfélnek, továbbá – ha önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy – fogyasztónak is minősül.

Hitelmegállapodás: olyan eredetileg nyújtott, módosított vagy a korábbi felváltó megállapodás, amely alapján a hitelintézet vagy a hitelintézetnek nem minősülő hitelező hitelt nyújt halasztott fizetés, kölcsön vagy más, ezekhez hasonló pénzügyi szolgáltatás formájában [Nhf. 4. § 14. pont].

Hitelfelvásárló: az a személy, amely nem hitelintézet és nem hitelintézetnek nem minősülő hitelező, és amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenysége keretében nemteljesítő hitelmegállapodást vagy nemteljesítő hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokat vásárol [Nhf. 4. § 8. pont].

10.4. A hitelfelvevőkkel szembeni magatartási követelmények

A Társaság a hitelfelvevőkkel fennálló kapcsolatában:

- jóhiszeműen, méltányosan és a szakmai elvárásoknak megfelelően jár el;
- a hitelfelvevőnek olyan információt nyújt, amely nem megtévesztő, nem pontatlan és nem hamis;
- tiszteltben tartja és védi a hitelfelvevő személyes adatait és magánéletét;
- olyan módon kommunikál a hitelfelvevővel, amely nem minősül zaklatásnak, kényszerítésnek vagy jogtalan befolyásolásnak.

E követelményeket a Társaság a panasz felvétele, kivizsgálása és megválaszolása során, valamint a hitelfelvevővel folytatott minden egyéb kapcsolattartás során egyaránt érvényesíti.

A Társaság megbízható irányítási rendszerekkel, megfelelő belső kontrollmechanizmusokkal és eljárásrenddel biztosítja a hitelfelvevők jogainak tiszteltben tartását, a hitelfelvevők védelmét szolgáló szabályok betartását, valamint a hitelfelvevőkkel való méltányos és gondos bánásmódot. Ennek keretében figyelembe veszi a hitelfelvevő pénzügyi helyzetét, és szükség szerint tájékoztatja őt az adósságkezelő, illetve szociális szolgáltatóhoz fordulás lehetőségéről. Ha a panaszból a hitelfelvevő fizetési nehézségére lehet következtetni, az ügyintéző e körülményt a kivizsgálás során figyelembe veszi, és a válaszban tájékoztatást ad a rendelkezésre álló fizeteskönnyítési lehetőségekről.



10.5. A hitelfelvevői panaszok kezelésének különös szabályai

A Társaság megfelelő és konkrét belső eljárásokkal biztosítja a hitelfelvevők panaszainak rögzítését és kezelését. Ezeket az eljárásokat jelen szabályzat, valamint a hozzá kapcsolódó formanyomtatványok – így különösen az FNY077-02 azonosítójú, szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv és az FNY078-02 azonosítójú fogyasztói panaszúrlap – tartalmazzák.

A kapcsolattartó személyre vonatkozó tájékoztatást a hitelfelvevővel folytatott minden későbbi kommunikációnak – így a panaszra adott válasznak is – tartalmaznia kell.

A Társaság biztosítja, hogy a hitelfelvevő a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban – személyesen vagy telefonon –, illetve írásban – személyesen vagy érvényes meghatalmazással átadott irat útján, postai úton, faxon, valamint elektronikus levélben – közölhesse.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért a hitelfelvevővel szemben külön díjat nem számít fel.

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, és a felelős személyét, illetve annak változását tizenöt napon belül írásban bejelenti a Felügyeletnek. A kapcsolattartó feladatait a szabályzat 9. fejezete határozza meg.

11. A központi hitelinformációs rendszerrel kapcsolatos kifogások kezelésének különös szabályai

11.1. A fejezet hatálya és viszonya a szabályzat általános rendelkezéseivel

Jelen fejezet a Társaság referenciaadat-szolgáltatói minőségével összefüggésben, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: KHR tv.) 16. §-a alapján előterjesztett kifogások kezelésének különös szabályait tartalmazza.

A szabályzat 1–9. fejezetében foglalt rendelkezéseket a KHR tv. szerinti kifogások kezelésére is alkalmazni kell, amennyiben jelen fejezet eltérően nem rendelkezik. Eltérés esetén a kifogás kezelésére jelen fejezet rendelkezései az irányadók.

Ha a kifogást a Társaság hitelgondozói minőségével összefüggésben előterjesztett beadvány tartalmazza, a szabályzat 10. fejezetének rendelkezéseit is alkalmazni kell azzal, hogy a kifogás eljárási rendjére jelen fejezet az irányadó.

Jelen fejezet rendelkezései nem korlátozzák a nyilvántartott személyt jogszabály alapján megillető jogokat, így különösen az adatvédelmi jogszabályokon alapuló jogait és jogorvoslati lehetőségeit.

11.2. A Társaság referenciaadat-szolgáltatói minősége

A Társaság a KHR tv. szerinti referenciaadat-szolgáltatónak minősül. A Társaság az általa kezelt referenciaadatokat a KHR tv.-ben meghatározott feltételek fennállása esetén a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja, és az általa átadott referenciaadatok tekintetében őt terhelik a KHR tv. szerinti kötelezettségek.

A Társaság által megvásárolt követelések esetében a Társaság az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő követelés átruházását követően – az átvevő referenciaadat-szolgáltatóként – a KHR tv. rendelkezései szerint jár el.

A Társaság az általa átadott referenciaadatok helyességéért felel.



11.3. Fogalmak és a panasszal való viszony

Kifogás: a nyilvántartott személy KHR tv. 16. § (1) bekezdése szerinti beadványa, amelyben referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadását vagy azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelését kifogásolja, illetve amelyben referenciaadatainak helyesbítését vagy törlését kéri.

Nyilvántartott személy: az a természetes személy vagy vállalkozás, akinek vagy amelynek referenciaadatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kezeli.

Referenciaadat, referenciaadat-szolgáltató és KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás: a KHR tv. fogalommeghatározásai szerinti fogalmak. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

A kifogás – tartalma szerint – a szabályzat 2. fejezete szerinti panasznak minősül, mivel a Társaság szerződéssel összefüggő tevékenységét, illetve mulasztását érinti. A kifogás kezelésére azonban a KHR tv. különös eljárási szabályait kell alkalmazni. A referenciaadat helyesbítésére vagy törlésére irányuló beadvány nem minősül a szabályzat 2. fejezetében megjelölt általános tájékoztatáskérésnek, adatkérésnek vagy méltányossági kérelemnek, ezért a panaszkezelési eljárásból nem zárható ki.

11.4. A kifogás előterjesztése és befogadása

A nyilvántartott személy a kifogást a KHR tv. 16. § (2) bekezdése alapján írásban terjesztheti elő.

Írásban előterjesztettnek minősül a postai úton, a személyesen vagy más által átadott irat útján, valamint a nyilvántartott személy előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton benyújtott kifogás. A Társaság a hozzá elektronikus levélben érkezett kifogást is befogadja és érdemben megvizsgálja; ilyen esetben a válasz megküldésére a 11.7. pont rendelkezései irányadók.

A Társaság a szóban – személyesen vagy telefonon – előterjesztett kifogás befogadását sem tagadja meg. Az ügyintéző a szóbeli panaszok rögzítésére rendszeresített jegyzőkönyv felvételével rögzíti a kifogást és a kivizsgálást a szóbeli előterjesztés (vagyis a jegyzőkönyvi rögzítés) napjától megindítja, és annak eredményéről a 11.7. pont szerint tájékoztat.

A Társaság a kifogás befogadásakor azonosítja a nyilvántartott személyt, rögzíti a beadvány kifogásként történő minősítését, és a beérkezés napját a nyilvántartásban feltünteti. A minősítést a panaszkezelésért felelős szervezeti egység ellenőrzi.

Ha a beadvány a kifogás mellett a Társaság egyéb magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő panaszt is tartalmaz, a Társaság a beadvány KHR-rel összefüggő részét kifogásként, egyéb részét panaszként kezeli, a két eljárási határidőt elkülönítetten tartja nyilván, és erről a nyilvántartott személyt a válaszában tájékoztatja.

A nyilvántartott személy nevében meghatalmazott is eljárhat; a meghatalmazásra a szabályzat 4. fejezetének rendelkezései irányadók. A kifogás kivizsgálása és megválaszolása a nyilvántartott személy számára térítésmentes.

11.5. A kifogás kivizsgálása

A Társaság a kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálja. E határidő nem hosszabbítható meg, és arra a szabályzat 6. fejezetében meghatározott, az írásbeli panasz megválaszolására irányadó harmincnapos határidő nem alkalmazható.

A kivizsgálás teljes körű, és a rendelkezésre álló valamennyi adatra kiterjed.

Ha a kivizsgáláshoz további adatra vagy iratra van szükség, a Társaság azt haladéktalanul beszerzi, illetve a nyilvántartott személyt annak rendelkezésre bocsátására felhívja. A felhívás a kivizsgálási határidőt nem szakítja meg és nem függeszti fel; ha a kért adat a határidőn belül nem áll rendelkezésre, a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján dönt, és erről a nyilvántartott személyt a válaszában tájékoztatja.



11.6. A kifogás megválaszolása

A Társaság a vizsgálat eredményéről a nyilvántartott személyt írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában, haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatja. A Társaság a válasz kézbesítését igazoló dokumentumot megőrzi.

A válasz közérthető, egyértelmű és a kifogás valamennyi elemére kiterjedő indokolást tartalmaz.

Ha a Társaság a beadványt részben panaszként kezeli, a beadvány panasznak minősülő részére a szabályzat 6. és 7. fejezete szerinti válaszadási és tájékoztatási szabályokat kell alkalmazni; a Társaság ebben az esetben is biztosítja, hogy a kifogásra adott válasz az arra vonatkozó határidőn belül elkészüljön.

11.7. A kifogásnak helyt adó döntés végrehajtása

Ha a Társaság a kifogásnak helyt ad, haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül köteles a helyesbített vagy törlendő referenciaadatot – a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett – a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadni.

Ha a helyesbítés vagy a törlés a nyilvántartott személy más referenciaadatát is érinti, a Társaság e körben is hivatalból intézkedik.

Ha a Társaság kifogás hiányában, saját ellenőrzése vagy más eljárás során észleli, hogy az általa átadott referenciaadat nem felel meg a valóságnak vagy jogellenesen került a KHR-be, az e pont szerinti intézkedéseket hivatalból, ugyanezen határidők alkalmazásával teszi meg.

11.8. Jogorvoslati tájékoztatás a kifogás tárgyában

A Társaság a kifogást elutasító vagy azt részben elfogadó válaszában tájékoztatja a nyilvántartott személyt arról, hogy referenciaadatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a Társaság és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat.

A tájékoztatás kiterjed arra, hogy a keresetlevelet a kifogás vizsgálatának eredményéről szóló tájékoztatás kézhezvételét követő harminc napon belül a nyilvántartott személy lakóhelye szerint illetékes bíróságnál kell előterjeszteni. Ha a Társaság a tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a nyilvántartott személyt a keresetindítás joga akkor is megilleti; ebben az esetben a keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltétől kell számítani.

A Társaság tájékoztatja a nyilvántartott személyt továbbá arról, hogy a perben a referenciaadat átadása és kezelése jogszerűségének bizonyítása a Társaságot, illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozást terheli, valamint arról, hogy a per megindítása esetén a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás az érintett referenciaadatokat a KHR tv. rendelkezései szerint zárolja.

A Társaság a válaszban tájékoztatást ad arról is, hogy a nyilvántartott személy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, továbbá hogy személyes adatai kezelésével összefüggésben a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti. E fórumok elérhetőségeit a szabályzat 7. fejezete tartalmazza.

A referenciaadat helyesbítése vagy törlése iránti igény érvényesítésére a KHR tv. szerinti bírósági út áll rendelkezésre, a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása pedig a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, teljesítésével és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvitákra terjed ki. Ha a beadvány ilyen jogvitát is érint, a Társaság a válaszában a szabályzat 7. fejezete szerinti általános jogorvoslati tájékoztatást – ideértve a 7.1. pont szerinti tárgykör-megjelölést is – szintén megadja.



11.9. Nyilvántartás, dokumentálás és megőrzés

A Társaság a kifogásokat a szabályzat 8. fejezete szerinti nyilvántartásban, azon belül „KHR-kifogás” megjelöléssel, elkülönítetten tartja nyilván.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység a kifogásokra irányadó rövid, munkanapokban számított határidők betartását folyamatosan ellenőrzi.

A Társaság a kifogást, az annak alapjául szolgáló iratokat, a vizsgálat dokumentumait és az arra adott választ – a kézbesítést igazoló dokumentummal együtt – öt évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A szabályzat 8. fejezete szerinti éves összefoglaló külön kitér a kifogások számára, tárgyára, a kifogásoknak helyt adó döntések arányára és a feltárt adatszolgáltatási hibák okaira.

12. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2026. szeptember 03. napján lép hatályba. Hatálybalépésével egyidejűleg a Társaság 2019. március 1. napjától hatályos panaszkezelési szabályzata, valamint az FNY077-01 azonosítójú, 2023. január 1. napjától hatályos „Jegyzőkönyv szóbeli panaszról” formanyomtatvány hatályát veszti.

A szabályzatot jogszabály- vagy működésváltozás esetén haladéktalanul, egyébként legalább évente felül kell vizsgálni. A mindenkor hatályos jogszabály eltérő rendelkezése esetén a jogszabály rendelkezése alkalmazandó.

Kelt	Budapest, 2026. szeptember 03.
Jóváhagyó	REG-FINANCE Zrt. Igazgatósága
Képviselétében	Havas István Dániel, igazgatósági tag



1. melléklet

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

REG-FINANCE Zrt. | 1138 Budapest, Váci út 182.

A panasszal érintett szolgáltató

Neve és címe	REG-FINANCE Pénzügyi és Szolgáltató Zrt., 1138 Budapest, Váci út 182.
--------------	---

Az ügyfél adatai

Ügyfél neve	
Lakcím / székhely	
Levelezési cím (ha eltér)	
Telefonszám / e-mail	
Szerződés- / ügyfélszám	
Képviselő neve (ha eljár)	
A meghatalmazás formája	közokirat / teljes bizonyító erejű magánokirat

A panasz előterjesztése

A panasz előterjesztésének helye	
A panasz előterjesztésének ideje	
A panasz előterjesztésének módja	személyesen / telefonon
A panasz azonosítója	

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonosítására szolgáló adatot az ügyféllel még a hívás során közölni kell.

A panasz részletes leírása

Az egyes panaszelemeket elkülönítetten kell rögzíteni annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön. Szükség esetén a felsorolás folytatható vagy pótlap csatolható.

1.	
2.	
3.	
4.	



Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke

--

A Társaság álláspontja és azonnali intézkedése

Akkor kell kitölteni, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.

--

Az ügyfél nyilatkozata

A panasz azonnali kivizsgálása megtörtént	igen / nem
Az ügyfél a panasz kezelésével egyetért	igen / nem

A Társaság az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg. A panasz kivizsgálása térítésmentes, az ügyfelet a panasztétel miatt hátrány nem érheti.

Záró adatok

A jegyzőkönyv felvételének helye	
A jegyzőkönyv felvételének ideje	
A jegyzőkönyvet felvevő személy neve	
A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása	
A további ügyintézésért felelős szervezeti egység	

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén

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

Az ügyfél / képviselő neve	
Az ügyfél / képviselő aláírása	
A másolati példány átadásának ideje	

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet nem kell aláírni; annak egy másolati példányát a Társaság a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt küldi meg az ügyfélnek.



2. melléklet

PANASZBEJELENTŐ FORMANYOMTATVÁNY

A Társaság saját panaszbejelentő formanyomtatványa külön dokumentumban található és a honlapon letölthető. A Társaság emellett közvetlenül elérhetővé teszi az MNB mindenkor aktuális, pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtandó fogyasztói panasz formanyomtatványát is. A formanyomtatvány használata nem kötelező; a Társaság az eltérő formában előterjesztett írásbeli panaszt is befogadja.

