

005/2022. (III.09.) Vezérigazgatói Utasítás

Az RFF Zrt. Vezérigazgatója a Panaszkezelési Szabályzat módosításait 2022. január 1-vel visszamenőlegesen hatályba lépteti.

Jelen Vezérigazgatói határozat kiadásával egyidejűleg a 009/2019. (V.07.) Vezérigazgatói Utasítással kiadott Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2022.03.09.



**Tóth István
Vezérigazgató
RFF Zrt.**



A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. Panaszkezelési szabályzata

Hatályba léptette: Tóth István vezérigazgató a 005/2022. (III.09.) számú Vezérigazgatói utasítással

Hatályba lépés dátuma: 2022.01.01.

Érvényes: Visszavonásig

Panaszkezelési szabályzat

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

1. Kapcsolódó jogszabályok

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról,
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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,
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

2. A panasz fogalma

1.1. Panasznak minősül minden, a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő kifogás.

1.2. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

3. A panaszos személy

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt.-vel annak tevékenysége során. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt.-vel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

2.2. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. fogyasztó – önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy – részére pénzügyi szolgáltatást nem nyújt, illetve fogyasztónak minősülő személlyel szerződéses kapcsolatban nem áll.

2.3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás hiányában a panaszt a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. nem tudja elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételt benyújtható.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

3.1. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. szervezetén belül a vezérigazgató feladata a panaszügyintézésel foglalkozó munkatárs(ak) kijelölése, aki(k) a vezérigazgató közvetlen ellenőrzése mellett látja(ák) el a panaszkezelési feladatokat.

3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is – biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

5. A panasz bejelentésének módjai

5.1. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. számára: írásban postai úton, e-mailben, személyesen szóban vagy írásban, valamint telefonon.

5.2. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt.-vel, a panasz konkrét tárgya. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett panaszbejelentő nyomtatványt, de magától értetődően annak használata nem kötelező. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. és az ügyfél eltérő nyelvből állapodtak meg.

5.3. Személyesen szóbeli panaszt munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között, a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. székhelyén, 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. szám alatti épületben lehet tenni.

5.4. Telefonon keresztül a panaszt a 36-1-791-90-03-os telefonszámon keresztül lehet bejelenteni munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között, kivéve a pénteki napot, amikor 8.00 és 14.00 óra között van lehetőség a panaszok bejelentésére.

5.5. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható munkanapokon a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. székhelyén, 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. szám alatti épületben lehet tenni, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

5.6. A panaszokat e-mailben az info@rffzrt.hu címre lehet beküldeni.

6. A panasz kivizsgálása

6.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

6.2. A telefonon keresztül vagy személyesen közölt szóbeli panaszt a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, illetve megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye mellett biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, élőhangos bejelentkezéssel megvalósuló hívásfogadást és ügyintézését.

6.4. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszról hangfelvétel készül és azt öt évig meg kell őrizni. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6.5. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés számát, ügytől függően ügyfélszámot;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.

6.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. harminc napon belül küldi meg az ügyfél részére.

6.7. Az írásbeli panaszt harminc napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet postai úton tértivevényes küldeményként megküldött levélben írásban tájékoztatni.

6.8. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik annak érdekében, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten a további jogvita kialakulása elkerülhető legyen. Amennyiben a panasz a panasz kivizsgálásához a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt.-nek további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

6.9. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) név,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcím, székhely, levelezési cím,
- d) telefonszám,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Panaszos igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt.-nél nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6.10. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

6.11. Amennyiben a panaszos a korábban előterjesztett, a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

6.12. A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

7.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelen letelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

8. A panaszok nyilvántartása

8.1 A Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

8.2. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz azonosítószámát;
- b) a Panaszos nevét, adatait;
- c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- d) a panasz benyújtásának időpontját;
- e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- f) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- g) a panasz megválaszolásának időpontját;
- h) a panaszra adott válasz postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. 5 évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

9. Záró rendelkezések

9.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

9.2. A panaszkezelési szabályzat a www.rffzrt.hu oldal nyitóoldaláról nyilvánosan is elérhető.

9.3. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. székhelyén történő elhelyezés, valamint a Regionális Fejlesztési Finanszírozó Zrt. honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.