

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ARGENTA FAKTOR ZRt.

Tárgyi hatály

Kiterjed az ARGENTA FAKTOR ZRt. (továbbiakban pénzügyi szervezet) alaptevékenységét meghatározó máshova nem sorolható pénzügyi közvetítés tevékenységhez kapcsolódó panaszügyek kezelésére.

- A panaszügyintézés helye: 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.
- Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf.: 821.
- Elektronikus levelezési cím: argentafaktor@argenta.hu
- Telefonszám: 06 (1) 391-4840
- Telefaxszám: 06 (1) 391-4858

Alanyi hatály

A panaszügyintézésben közvetlenül vagy közvetetten résztvevő szervezeti egységek munkatársai.

Időbeli hatály

Jelen szabályzat a pénzügyi szervezet igazgatósága által elfogadottak szerint, a kihirdetés napjával lép hatályba. Jelen szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti mindazon belső szabályzat és eljárási rend, amelyek tárgya jelen szabályzat tárgyával egyező.

Jelen szabályzat annak módosításáig és a módosítás kihirdetéséig marad változatlan formában hatályban.

Hivatkozások

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. Törvény (továbbiakban: Hpt.).

I. ALAPELVEK

A pénzügyi szervezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szolgáltatók a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a pénzügyi szervezet panaszügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet - felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét - nem jogszabályi

kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a pénzügyi szervezettel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a pénzügyi szervezet tevékenységébe.

További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet - tekintettel egységes eljárásra - a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A pénzügyi szervezet a jelen szabályzatot székhelyén kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

II. A PANASZ

1. Panasz a pénzügyi szervezet engedélyezett tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos (a továbbiakban: panaszos) a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi szervezettől általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

III. A PANASZOS

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, akivel/amely szervezettel a pénzügyi szervezet jogelődje finanszírozási szerződést kötött.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó írásos - legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt - meghatalmazással igazol. A meghatalmazásnak minden esetben ki kell terjednie a banktitok alóli felmentésre is, ellenkező esetben a panasszal kapcsolatban kizárólag a panasz kapcsán érintett szerződéses ügyfélnek adható tájékoztatás. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes illetve meghatalmazotti -

képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

1. A pénzügyi szervezeten belül a panaszfelvételt és a panaszügyintézését elsősorban az Operatív csoport végzi.
2. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

V. A PANASZ FELVÉTELE

1. Az ügyfél a panasz pénzügyi szervezethez történő benyújtását írásban személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levél útján teheti meg.
2. Az ügyfél panaszát a pénzügyi szervezet nyitvatartási idejében szóban is megteheti. A szóban tett panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, valamint - amennyiben azt azonnal orvosolni nem lehet - azt az írásbelivel megegyező módon és határidőn belül kell vizsgálni.
3. A pénzügyi szervezet továbbá biztosítja annak lehetőségét, hogy az ügyfél panaszát telefon útján is megtehesse az alábbi időpontban:

Pénteki napon: 8:00 - 20:00 óra között

A telefonon megtett panaszról a beszélgetést a pénzügyi szervezet rögzíti, valamint arról jegyzőkönyvet (a panaszkezelési nyomtatvány kitöltésével) vesznek fel. A telefonos ügyintézés során a Hpt. Banktitokra vonatkozó rendelkezéseit be kell tartani, ennek megfelelően a panasz intézését megelőzően a panaszos ügyfelet - név, szerződésszám, születési adatok bekérésével - be kell azonosítani. A konkrét szerződéssel kapcsolatos panasz befogadására, illetve kivizsgálására csak a beazonosítást követően kerülhet sor. Ha a panaszos az adatokat nem kívánja megadni, úgy kizárólag általános tájékoztatás adható a telefonáló részére.

A telefonon beérkezett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell, amennyiben a panasz tárgya miatt erre nincs lehetőség, úgy a felvett jegyzőkönyv alapján az írásbeli panasszal megegyező módon és határidőn belül ki kell vizsgálni és a vizsgálat eredményéről a panaszost értesíteni kell.

A telefonon beérkezett panasz hangfelvételét a pénzügyi szervezet 1 évig köteles megőrizni. A hangfelvétel visszahallgatását a panaszos ügyfél kérésére - előre egyeztetett időpontban, a pénzügyi szervezet székhelyén - biztosítani kell a panaszos ügyfél részére, illetve írásos kérelem esetén - a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - a kért beszélgetés (amennyiben a kérelem alapján beazonosítható) szöveget írásban meg kell küldeni az ügyfél részére.

4. Az ügyfél panaszja érkezik a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete útján is, ebben az esetben is vizsgálni kell a törvényi rendelkezések által megkövetelt formai kritériumokat (így pl.: képviselet esetén a

megfelelő meghatalmazás, banktitok alóli feloldás meglétét stb.).

VI. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

1. A panaszt a pénzügyi szervezet minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem szolgálhatják más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtés célját. A panaszokról valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a.) a panasz benyújtásának időpontját;
 - b.) panaszos nevét, értesítési címét;
 - c.) panasszal érintett ügy számát (szerződésszám);
 - d.) panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését;
 - e.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
 - f.) az e.) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - g.) a panasz megválaszolásának időpontját.
2. A pénzügyi szervezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához panaszügyi nyomtatványt (Panaszbejelentő) biztosít számára.
3. A pénzügyi szervezet elérhetővé teszi a Panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.
4. A benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a pénzügyi szervezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásos megerősítését. Az írásos megerősítés beérkezéséig a pénzügyi szervezet a panasz kivizsgálására nem köteles.

VII. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

1. A pénzügyi szervezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a panaszosnak.
2. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársaknak rendelkezniük kell széles körű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
3. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
4. A pénzügyi szervezet a panaszügyekben hozott döntést indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.
5. A pénzügyi szervezet a panasz elutasítása esetén a válaszában tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (levelezési cím: H-1535 Budapest, 114., Pf.: 777.) vagy a Budapesti Békéltető Testület (levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.) eljárását kezdeményezheti.

VIII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a pénzügyi szervezet legalább három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete kérésére bemutatja.
2. A pénzügyi szervezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A pénzügyi szervezet panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikája szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

IX. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

1. A panaszokkal kapcsolatos eljárási rendet a pénzügyi szervezet vezetői rendszeresen ellenőrzik, illetve jelen szabályzattól történő eltérés esetén erről utasítást adhatnak a panaszt kezelő alkalmazottak részére.
A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a törvény által biztosított általános felügyeleti jogkörében jogosult a panaszügyintézés ellenőrzésére, valamint tájékoztató bekérésére a pénzügyi szervezettől.

A jelen szabályzat 2011. április 20. napján lép hatályba.

Budapest, 2011. április 19.

ARGENTA FAKTOR ZRt. Igazgatósága