

Argenta Faktor Zrt.
1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2010. január 1-től

Orehóczki László
az Igazgatóság elnöke

A szabályzat célja:

Mindazon tevékenység rögzítése, amely során az ügyfélszolgálati munkatárs az ügyfél részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét.

Az Argenta Faktor Zrt. tevékenységét jogszabályi keretek és az etikai eljárási szabályok szem előtt tartásával végzi, munkatársai az ügyfélszolgálati tevékenységet osztott munkakörben látják el.

Az ügyfélszolgálati tevékenység – a fogyasztók érdekeit szem előtt tartva – fontos szerepet játszik az ügyfélszolgálati szektor egészének közmegítélésében, a pénzügyi gazdálkodó szerv megítélésének egyik összetevője.

Tárgyi hatálya:

A szabályzat kiterjed a Zrt-nek elküldött vagy személyesen leadott írásos anyagok átvételére, telefonos információkérésre, az ügyfelek személyes fogadására és tájékoztatására az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben az iratbetekintés rendjére.

Vonatkozó szabályozások:

- 1996. évi CXII. tv. A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról, módosításokkal egységes szerkezetben
- 1992. évi LXIII. tv. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1992. évi LXVI. tv. A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról
- A PSZÁF 14/2001 számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV tv. /Psztv/
- Az Argenta Faktor Zrt Pénzkezelési Szabályzata

Fogalmak:

- Ügyfél

Az ügyfélszolgálathoz forduló személy (a Psztv. szerint ügyfélnek minősülő személy, valamint egyéb személy, aki az ügyfélszolgálati eljárást kezdeményez)

- Ügyfélszolgálati eljárás

Mindazon tevékenység, amely során az ügyfélszolgálati munkatárs az ügyfél részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, megkísérli a probléma megoldását saját hatáskörben, illetve felettese bevonásával.

- Szóbeli megkeresés

Azon eljárás, amikor a Zrt. hivatalos ügyfélszolgálati helyiségét személyesen keresik fel tájékoztatás kérése, irat átadása, kérelem előterjesztése vagy bejelentés megtétele céljából.

- Telefonos megkeresés

Azon eljárás, amikor a Zrt. ügyfélszolgálatát telefonon keresik meg tájékoztatás kérése vagy bejelentés megtétele céljából.

- Beadvány

Az ügyfél által postán vagy személyesen benyújtott dokumentum, amely valamely ügyben adatot szolgáltat, igazol, felülvizsgálati kérelmet tartalmaz, vagy más módon érinti az ügyfél jogát, jogos érdekét.

- Közokirat

Az olyan irat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül a megszabott alakban állított ki, mint közokirat teljesen bizonyítja a benne foglalt intézkedést vagy határozatot, továbbá az okirattal tanúsított adatok és tények valódiságát, úgyszintén az okiratban foglalt nyilatkozat megtételét, valamint annak idejét és módját. Ugyanilyen bizonyítóereje van az okiratnak is, amelyet más jogszabály közokiratnak nyilvánít.

- Magánokirat

1. A kiállító az okiratot saját kezűleg írta, és aláírta,
2. Két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttünk írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásnak ismerte el, az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni.
3. A kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van,
4. A gazdálkodó szervezet által üzleti körében okiratot szabályszerűen aláírták,
5. Az ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásnak ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik,
6. Az elektronikus okirat kiállítója minősített elektronikus aláírást helyezett el.

Az ügyfélfogadás helye:

Argenta Faktor Zrt. 1026 Budapest Hűvösvölgyi út 27. szám alatti székhelye. Az ügyfél az információs pult munkatársától kap eligazítást. Az ügyfélfogadó helyiségben tájékoztató anyagok kerültek kifüggesztésre a pénzmosásra vonatkozó rendelkezésről és a panaszkezelési szabályzatról.

Személyes ügyfélfogadás ideje:

Hétfő:	9 – 15,30
Kedd:	9 – 15,30

Szerda:	9 – 15,30
Csütörtök:	9 – 15,30
Péntek:	9 – 14,30

Ügyfeleink az alábbi telefon és fax számokon, illetve email címen érhetnek el bennünket:

Telefon: 06-1-391-4840

Fax: 06-1-391-4858

E-mail: argentafaktor@argenta.hu

Nyitvatartási időn túl hangrögzítés mellett működő telefonszám: **06-1-391-4840**

A Társaság munkatársainak feladata a postán vagy személyesen beérkező iratok és telefonos megkeresések szakszerű kezelése. Az ügyintézés során kötelesek a mindenkor hatályos jogszabályi előírások betartásával eljárni.

Telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás – az azonosíthatóság hiányában – kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányulhat. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs személyes megbeszélést javasolhat.

A Társaságnak biztosítani kell munkatársai telefonos hívás irányítását, amennyiben a kért ügyintéző foglalt.

Személyes ügyfélfogadás esetén törekedni kell arra, hogy az ügyféllel megismertesse a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit és pontos, szakszerű közérthető magyarázatával elérje az ügy optimális megoldását. Az ügyfélfogadás során köteles szakszerűen és udvariasan eljárni. Amennyiben az ügyfél az eljárás során panaszt nyújt be, és panasa nem a Társaság hatáskörébe tartozik, a Társaság munkatársa a hatáskörrel rendelkező szervhez irányítja az ügyfelet. A munkatársaknak rendelkeznie kell a tevékenységhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel, empátiával.

Az ügyfél készpénz befizetései esetén a Pénzkezelési Szabályzat rendelkezéseinek betartásával kell eljárni.

Az ügyfél kérelmére az iratokba történő betekintést biztosítani kell, ezt a tényt a szerződés nyilvántartásba be kell vezetni.

Argenta Faktor Zrt

Függelék

Ügyfél tájékoztatás nyomtatott formában:

1. Tájékoztatás a pénzmosásra vonatkozó szabályokról

Tisztelt Ügyfelünk!

A pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvényben megfogalmazottak értelmében kötelező az ügyfél-azonosítás a jogszabályban meghatározott esetekben, így különösen ügyfélkapcsolat létesítésekor, illetve a 3.600.000.-Ft, azaz hárommillió hatszázezer forint összeghatárt elérő vagy meghaladó készpénzes ügyletekben, függetlenül a tranzakcióban használt pénznemről. Kérjük, készítse elő személyi azonosító okmányait az ügyintézés megkönnyítése érdekében. Köszönjük!

Argenta Faktor Zrt.