

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### A 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződés adósaival történő elszámolással kapcsolatos panaszkezelés eljárási rendje

#### ARGENTA FAKTOR Zrt.

##### Tárgyi hatály

Kiterjed az ARGENTA FAKTOR Zrt.-nek (továbbiakban: követeléskezelő) a 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződés adósaival történő elszámolásához kapcsolódó panaszügyek kezelésére.

- A panaszügyintézés helye:  
1026 Budapest, Húvösvölgyi út 27.
- Nyitvatartási idő:  
hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig  
pénteken 8-15 óráig
- Levelezési cím:  
1535 Budapest, Pf.: 821.
- Elektronikus levelezési cím:  
elszamolas@argenta.hu
- Telefonszám: +36 (1) 391-4840
- Telefaxszám: +36 (1) 391-4858

##### Alanyi hatály

A panaszügyintézésben közvetlenül vagy közvetetten résztvevő szervezeti egységek munkatársai.

##### Időbeli hatály

Jelen szabályzat a követeléskezelő igazgatósága által elfogadottak szerint, a kihirdetés napjával lép hatályba. Jelen szabályzat annak módosításáig és a módosítás kihirdetéséig marad változatlan formában hatályban.

##### Hivatkozások

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvény;  
a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény;  
a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések

módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről szóló 58/2014. (XII. 17.) MNB rendelet;

a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.);  
a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (továbbiakban: MNB rendelet);  
a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.).

#### I. ALAPELVEK

A követeléskezelő az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

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

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

A követeléskezelő a 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződés adósaival történő elszámolással kapcsolatos panaszkezelése során a jelen szabályzatban meghatározott eltérésekkel a mindenkori - Hpt. és az MNB rendelet panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseire figyelemmel kialakított - panaszkezelési szabályzatának megfelelően jár el.

A követeléskezelő a jelen szabályzatot székhelyén kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

## II. A PANASZ

Jelen szabályzat rendelkezései azon panaszokra vonatkoznak, amelyeket az ügyfelek a követeléskezelő elszámolása kapcsán terjesztenek elő. Panaszbeadvány előterjesztésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

- az ügyfél az elszámolás iránti kérelmenek előterjesztését követő 30 napon belül a követeléskezelő nem küldte meg az elszámolást
- a követeléskezelő késve küldte meg az elszámolást
- az ügyfél a követeléskezelő által megküldött elszámolás tartalmával nem ért egyet. Ebben az esetben megjelölendő, hogy melyik résszel nem ért egyet, milyen adat-, számszaki vagy egyéb hibára hivatkozik.

## III. A PANASZOS

1. Panaszos a fogyasztó lehet.
2. A Hpt. 6.§ (1) bekezdésének 28. pontja szerint a fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

## IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

1. A követeléskezelő szervezetén belül a panaszügyintézés a jogi osztály a társosztályokkal együttműködve végzi.
2. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a követeléskezelő felépítéséhez, sajátosságaihoz.

## V. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni.
2. A fogyasztó a panasz követeléskezelőhöz történő benyújtását írásban személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levél útján teheti meg.
3. Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló nyomtatvány a követeléskezelő honlapjáról letölthető, székhelyén elérhető, valamint kérelemre a követeléskezelő a fogyasztónak postai vagy elektronikus úton megküldi. A nyomtatvány használata nem kötelező.

## VI. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK HATÁRIDEJE

1. Az elszámolással kapcsolatos panasz benyújtására a fogyasztónak a követeléskezelő elszámolásának átvételét követő vagy az elszámolás elkészítésére nyitva álló határidő elteltét követő 30 napon belül van lehetősége. Ezen időtartam elteltét követően a fogyasztó abban az esetben terjeszthet elő panaszt, ha annak megtételében akadályoztatva volt. Ez esetben az akadályoztatás megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő

panaszbeadványát, az akadályoztatás tényét azonban igazolni kell.

2. Ha a panasz előterjesztésére határidőben nem kerül sor, úgy tekintendő, hogy a fogyasztó az elszámolásban foglaltakat elfogadja.

## VII. A PANASZ INTÉZÉSE

1. A követeléskezelő a panaszt az annak beérkezését követő 60 napon belül köteles megválaszolni.
2. A követeléskezelő válaszában megküldi indokolással ellátott álláspontját, illetve a panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén az elutasító válaszhoz a jogorvoslati lehetőségeire vonatkozó részletes tájékoztatót csatol.

## VIII. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Ha a fogyasztó a követeléskezelő elszámolással kapcsolatosan közölt álláspontjával nem ért egyet és az elszámolást továbbra is vitatja, vagy nem kapott elszámolást a követeléskezelőtől és szerinte annak elszámolási kötelezettsége fennáll, továbbá ha panaszát annak elkésztése miatt a követeléskezelő érdemi vizsgálat nélkül elutasította, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelem az erre rendszeresített és kötelezően alkalmazandó nyomtatványon a benne foglalt állítások igazolása érdekében mellékelt okiratokkal együtt nyújtható be a kormányablakoknál vagy közvetlenül a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelem irányulhat a panasz elkésztéséig, az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítására és az elszámolás tartalmának vitatására adathiba vagy adathiány esetén.

1. Amennyiben a követeléskezelő az elszámolással kapcsolatos panaszt elutasította, azonban a fogyasztó az elszámolást továbbra is vitatja, a benyújtott kérelemben be kell mutatnia a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is. Ennek feltétele, hogy a kérelmező rendelkezzen az ügylettel kapcsolatban minden olyan információval és adattal, melynek segítségével a pénzügyi szolgáltató által küldött elszámolást és módosított szerződést ellenőrizni tudja és a számítási hiba, ha van, azonosítható. Erre az esetre a „151. Kérelem helyes elszámolás megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó. Amennyiben a kérelem nem tartalmazza a számítási hiba bemutatását és annak okát sem jelöli meg a kérelmező, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet hiánypótlásra visszaküldi, és határidő tűzésével felszólítja a kérelmezőt a jelzett hiányok pótlására. Ha a hiányosságok pótlása az adott határidőre nem történik meg vagy a hiányt a kérelmező nem pótolta, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja, és az eljárást lezárja.

2. Ha a követeléskezelő az elszámolással kapcsolatos panaszt arra hivatkozással

utasította el, hogy az elkésett, a fogyasztó jogorvoslattal élhet, amennyiben megítélése szerint panaszát határidőben nyújtotta be, azt mégis elutasította a követeléskezelő annak érdemi vizsgálata nélkül. Kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy a panasz nem volt elkésett, így annak elutasítása nem volt jogszerű és kötelezze a követeléskezelőt arra, hogy a panaszjárást folytassa le, ennek keretében a panasszal érdemben foglalkozzon. E kérelem esetében a kérelmezőnek meg kell indokolnia, hogy a panasz miért nem volt elkésett és mellékelnie kell minden olyan dokumentumot, mely állításának bizonyítását célozza. Erre az esetre a „152. Kérelem panaszjárás lefolytatása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó.

3. Amennyiben a fogyasztó az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása érdekében kezdeményezi eljárását, a „153. Kérelem elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó. Ebben az esetben is indokolnia kell, hogy az elszámolási kötelezettség mely jogszabály alapján és miért áll fenn, valamint a kérelemhez csatolnia kell minden olyan iratot, melyből megállapítható, hogy mely fogyasztói kölcsönszerződés vonatkozásában és miért van elszámolási kötelezettsége a kötelezéskezelőnek.

A kérelmeket az e célra készített nyomtatványokon fogadja a Pénzügyi Békéltető Testület. Ha nem ezeken a nyomtatványokon történik a benyújtás, a Pénzügyi Békéltető Testület hiánypótlás keretében felhívja a kérelmezőt, hogy a nyomtatvány használata által érvényesítse jogait és pótolja a hiányt. A kérelmek benyújtásához alkalmazandó nyomtatványok elérhetők a követeléskezelő székhelyén vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők a követeléskezelő, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is.

(<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>)  
A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó számára eredménytelen panaszkezelési eljárás végeztével a követeléskezelő elutasító válaszában kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezhető. Ha a fogyasztó a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást. Az akadályoztatás tényét igazolni szükséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, de az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód. A fogyasztó magát személyesen vagy meghatalmazott útján képviselheti, meghatalmazott bárki lehet. Az eljárásban csak abban az esetben tart meghallgatást a Pénzügyi Békéltető Testület, ha azt a kérelmező vagy a követelés-

kezelő írásban kéri, egyéb esetben meghallgatás nélkül dönt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását 90 napon belül köteles befejezni. Ez a határidő a hiánytalan kérelem beérkezésétől kezdődik, így értelemszerűen abba a hiánypótlás időtartama nem számít bele. Hiánytalan kérelem esetén a Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást megindítja, azaz a kérelmet és annak mellékleteit az érintett követeléskezelőnek megküldi és felhívja arra, hogy 15 napon belül válasziratban nyilatkozzon, hogy a kérelemben foglaltakat hogyan értékeli, van-e egyezségi ajánlata. Kéri továbbá a követeléskezelőt, hogy az elszámolást küldje meg és közvetlenül közölje válaszát és esetleges egyezségi ajánlatát a kérelmezővel is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőben is törekszik majd arra, hogy lehetőség szerint a felek állapotjanak meg és az elszámolás tekintetében közöttük egyezség jöjjön létre. Ha ez sikerül, a Pénzügyi Békéltető Testület az egyezséget jóváhagyja, ha nem, döntést kell hoznia. Az elszámolás vitatása esetén döntése lehet a kérelem elutasítása, amennyiben a követeléskezelő általi elszámolás helyes volt, vagy a kérelemben foglaltaknak részben vagy egészben helyt ad és megállapítja a helyes elszámolást és kötelezi a követeléskezelőt annak végrehajtására. A döntés mindkét fél számára kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdekében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és szintén az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be. A nyomtatványok elérhetők a követeléskezelő székhelyén vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők a követeléskezelő, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is.

(<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>)  
A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbírószágon - a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon - zajlik.

A jelen szabályzat 2015. március 1. napján lép hatályba.

Budapest, 2015. február 27.

**ARGENTA FAKTOR Zrt. Igazgatóság**